

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfigari. 2000. *Analisa Regresi*. Edisi Ke Dua. Yogyakarta: BPFE.
- Barnes, dan james, G. (2003 manag). *Secret of customer relationship  
ement*. (Andreas Winardi, Penerjemah). Yogyakarta: Andi
- Canon, Joseph P, William D. Perreault, Jerome McCarthy. 2009.  
*Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku  
2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Ferdinan, A. 2006. *Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit  
Universitas Diponegoro.
- Ghazali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program  
SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas  
Diponegoro.
- Janah, M. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi  
Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dewi Hijab*. Surabaya: Jurnal  
Ilmu dan Riset. Vol. 6. No. 6.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar- dasar Pemasaran*.  
Jakarta: CV. Intermedia.
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ke-  
12 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 (13<sup>th</sup>  
ed.)*. Terjemahan oleh Benyamin Molan Jakarta: PT. Indeks.

Muanas, Arif. (2014). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Gerbang Media Aksara.

Muti'ah D. S, Siti K & Nyimas A, *Pengaruh Kepercayaan, Pengalaman dan Service Quality terhadap Keputusan Pembelian untuk Bertransaksi Secara Online*). Jurnal. Palembang. STIE MDP Palembang

Nachrowi, Hardius Usman. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrikal untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: FEUI.

Noor, Juliansyah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Kencana

Nova D. K dan Suryono B. S. 2013. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Sriwijaya 11 Semarang)*. Semarang: Diponegoro Journal Of Management. Vol. 2, No. 2.

Peter, J. Paul & Olson, J.C. 2000. *Perilaku Konsumen dan Strategis Pemasaran (Ed. 4 Jilid 2)*. Jakarta: Erlangga.

Priyatno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Schiffman, L.G & Leslie L.K. 2004. *Consumer Behavior*, 8<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.

- Sirdeshmukh, D., Singh, J., dan Sabol, B. 2002. *Consumer trust, value, and loyalty in relational exchange*. Journal Of Marketing, vol. 66, No.1, pp, 15-37.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma, Abdurrahman Adi. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Social Networking Website*. Jurnal Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I dan II (Terjemahan Lamarto). Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Thomson, 2013. *Analisis Pegaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Warung Ukok Durian Iskandar Muda Medan Terhadap Keputusan Pembelian*. FE USU.
- Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Poitiers Metodologi Penelitian* Penerbit. Semarang: CV Dikalia.
- Yamit, Z. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Valerie A., Leonard Berry, and A. Parasuraman. 1996. *The Behavioral Consequence Of Service Quality*. Journal of Marketing, vol. 60.

Zeithmal, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. 2007. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill/Irwin.